

## Kunden, Mitarbeitern und Bananen



Wie man als moderner Handwerksbetrieb durch Dienstleistungsbereitschaft erfolgreicher wird

**PS**  
GEBÄUDETECHNIK

Der fünf-Sterne Handwerker



IM BLICKPUNKT



Surf for business.

**Papier gibt's woanders.**

[www.shk-branchenportal.de](http://www.shk-branchenportal.de)

- individuelle Sortimente
- in geprüfter Datenqualität
- in aktuellen Formaten
- kostenlos und sicher
- immer verfügbar
- direkt online in Ihr System

## Der Kundennutzen zählt

technisches Merkmal	vermittelter Nutzen	angesprochenes Bedürfnis
Modulwirkungsgrad 14%	höhere Einnahmen aus der Einspeisung, Freude darüber, die beste Anlage der Siedlung zu haben	Sparsamkeit, Gewinnstreben, Stolz
Brennwerttechnik	spart gegenüber Standard-Geräten zehn Prozent Energiekosten	Sparsamkeit
Einhandmischer	leicht zu bedienen, formschön	Bequemlichkeit, Sicherheit
Indach-Kollektor	bessere Wärmedämmung, Kostenersparnis beim Brennstoff, optisch attraktiv	Sparsamkeit, Ästhetik, Umweltbewusstsein
Wasserfilter	man kann immer über sauberes Wasser verfügen	Gesundheit
Prozessorgesteuerter Durchlauferhitzer	automatisch geregelte Warmwassertemperatur, neueste Technik, Energieeinsparung	Bequemlichkeit, Gesundheit, Sparsamkeit

**PS**  
GEBÄUDETECHNIK

Der fünf-Sterne Handwerker



Überzieher an. Die werden immer wieder gerne gesehen und es wird immer gerne davon gesprochen“.

• **Banane Angebotserstellung:** PS Gebäudetechnik hat sich verpflichtet, ein Angebot innerhalb von 3 Tagen fertig zu stellen. „Fertig heißt aber nicht, dass wir es einfach auch rausschicken, wir überbringen es auch nicht. Wir laden die Kunden in unseren Verkaufsraum ein und der Kunde kann sich sein Angebot abholen. Jetzt müssen sie natürlich, wenn sie was fordern, auch was bieten. Wir haben dann gesagt, okay, wir machen eine Powerpoint-Präsentation. Das heißt, wenn wir einen Kessel tauschen, den haben wir original mit unseren Leuten vorbereitet, den kann sich der Kunde bei uns auf dem Laptop angucken. Das sind 10 Bilder, er sieht wie wir arbeiten, sieht die Überzieher, das heißt, er bekommt dasselbe Bild von unserem Unternehmen noch mal geliefert, um letztendlich

ein gutes Gefühl dafür zu bekommen“. Die Nachbarschaft wird von PS Gebäudetechnik darüber informiert, dass es zu Dreck und Lärm kommen wird. So besteht die Möglichkeit, einen PS-Flyer noch mal zu präsentieren mit dem Hinweis, sich auf der Internetseite zu informieren. „Wenn eine interessante Straße vorhanden ist, dann sind die Internetquoten von den Kunden letztendlich höher und informieren sich über uns“.

• **Banane Technikermappe:** Inhalt: vom Abnahmeprotokoll bis hin zum Wartungsvertrag, sowie Prospekte. Jeder Monteur hat diese immer dabei. Aber die Mappe ist so gestylt, „dass sich die PS-Monteure damit identifizieren können. „Wir hatten z.B. lange Zeit Rauchmelder im Angebot. Unsere Monteure konnten diese Produkte wie geschnittenes Brot verkaufen. Ebenso bei Durchlauferhitzern: Wir tauschen den hydraulischen zunächst nur gegen einen elektronischen



**ARGE Neue Medien**  
der deutschen SHK-Industrie

Internet: [www.arge.de](http://www.arge.de)  
E-Mail: [arge@arge.de](mailto:arge@arge.de)